

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya membimbing penulis dalam proses perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dilakukan tidak hanya sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Pelita Harapan, namun juga untuk memberikan Manfaat yang berguna bagi penulis dan pembaca skripsi ini. Penulis juga berharap agar hasil dari skripsi ini dapat digunakan sebaik mungkin bagi penelitian selanjutnya. Adapun judul skripsi ini adalah mengenai **STRATEGI BATIK AIR MEMBANGUN CITRA FULL-SERVICE CARRIER DI BAWAH LION GROUP**

Dalam proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan yang berharga yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis, saya Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu memberikan Berkat dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis selalu diberikan kekuatan, kesehatan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Johannes Herlijanto selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan waktunya untuk membantu, membimbing, berdiskusi bahkan di saat weekend serta memberikan saran dan arahan kepada penulis sehingga hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Miss Rambu Naha selaku Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan dan Co pembimbing skripsi, yang selalu responsif setiap saya menanyakan hal hal mengenai penulisan skripsi baik by email , whatsapp ataupun

di Teams setiap saat, bahkan di saat weekend. Ketulusan Miss Rambu membuat penulis semakin termotivasi untuk menyelesaikan penulisan.

4. Bapak Nyoman Erlangga Andrianta Selaku Narasumber dari Manajemen Batik Air yang memberikan informasi kepada penulis , sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan informasi informasi yang di berikan langsung dari Manajemen Batik Air secara langsung.
5. Bapak/Ibu Dosen serta Karyawan Falkutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan Karawaci
6. Kepada seluruh keluarga penulis, Orang tua, Kakak dan Adik keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis. Terima Kasih atas segala doa dan restunya.
7. Teman seperjuangan dan satu bimbingan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua teman-teman di Universitas Pelita Harapan khususnya teman-teman dari PJJ Ilmu Komunikasi 2017 yang telah memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada Steven yang selalu men-support penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan karenanya penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para penggunanya.

Tangerang, 13 Januari 2021

HELVI SIJABAT

DAFTAR ISI

	halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN PENYERAHAN HAK NONEKSKLUSIF TANPA ROYALTI DAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Konseptual	13
2.2.1 Strategi Pemasaran	13
2.2.1.1 Analisis STP.....	14
2.2.1.2 Analisis Bauran Pemasaran.....	19
2.2.2 Konsep Bauran Komunikasi Pemasaran	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Narasumber Utama	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Jenis Data	28
3.5 Teknik Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31

4.1.1	Sejarah dan Profil Singkat Batik Air.....	31
4.1.2	Analisis STP Batik Air.....	34
4.1.3	Analisis Bauran Pemasaran Batik Air.....	35
4.1.4	Analisis Bauran Komunikasi Pemasaran Batik Air	48
4.2	Pembahasan.....	63
4.2.1	Pemahaman Pemasaran Jasa Penerbangan.....	63
4.2.1.1	Konsep Pemasaran	63
4.2.1.2	Konsep Pemasaran Jasa	65
4.2.1.3	Diferensiasi Batik Air dalam Strategi Pemasaran Penerbangan	65
4.2.2	Segmentasi Batik Air Berdasarkan Tujuan Perjalanan	67
4.2.3	Layanan Batik Air Sebagai Bentuk Komunikasi Pemasaran ...	70
4.2.3.1	Service Excellence Sebagai Bentuk <i>Communication by Doing</i>	70
4.2.3.2	<i>On Time Performance</i>	78
4.2.4	<i>Price</i> dan <i>Promotion</i> Sebagai Aspek Unggul Batik Air	79
Bab V PENUTUP		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		
FORM LEMBAR MONITORING BIMBINGAN TUGAS AKHIR		A - 1
TRANSKRIP WAWANCARA SATU		B - 1
TRANSKRIP WAWANCARA DUA		B - 14
TRANSKRIP WAWANCARA TIGA		B - 23
CURRICULUM VITAE		

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. Analisis STP.....	14
Gambar 2. Marketing Communication Mix.....	22
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. <i>Livery</i> pesawat Batik Air.....	32
Gambar 5 Seragam pramugari Batik Air.....	33
Gambar 6 Logo Batik Air.....	33
Gambar 7 Destinasi yang Dilayani Batik Air.....	39
Gambar 8 Destinasi yang Dilayani Batik Air.....	40
Gambar 9 Destinasi yang Dilayani Batik Air	40
Gambar 10 Lounge Batik di Bandara Soekarno Hatta Terminal 2.....	43
Gambar 11 Fasilitas <i>Economy Class</i>	44
Gambar 12 Fasilitas <i>Business Class</i>	45
Gambar 13 Fasilitas <i>Business Class</i>	45
Gambar 14 Promo Airport Transfer Batik Air.....	50
Gambar 15 Promo diskon Gopay Batik Air.....	51
Gambar 16 Promo untuk Anggota Batik Frequent Flyer.....	52
Gambar 17 Promo untuk Anggota Batik Frequent Flyer.....	53
Gambar 18 Promo untuk Anggota Batik Frequent Flyer.....	53
Gambar 19 Acara <i>Safe Travel Campaign</i>	56
Gambar 20 <i>Benefit Batik Frequent Flyer</i>	58
Gambar 21 The Marketing Concept.....	64
Gambar 22 <i>Airline Marketing Concept</i>	66

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. Kedatangan Penerbangan Dalam Negeri.....	2
Tabel 2. Keberangkatan Penerbangan Dalam Negeri.....	2
Tabel 3. Pangsa pasar penerbangan domestik di Indonesia.....	4
Tabel 4. Daftar jumlah armada Lion Air per Juni 2020.....	6
Tabel 5 Analisa STP Batik Air.....	34
Tabel 6 Harga Tiket Rute Jakarta (Bandara Soekarno Hatta) – Denpasar (Bandara I Gusti Ngurah Rai).....	37
Tabel 7 Harga Tiket Rute Medan (Bandara Kuala Namo) – Jakarta (Bandara Soekarno Hatta).....	37

Tabel 8. Daftar Jumlah Armada Batik Air per Juni 2020.....42



LAMPIRAN

Form Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir.....	A - 1
Transkrip Wawancara Satu.....	B - 1
Transkrip Wawancara Dua.....	B - 14
Transkrip Wawancara Tiga.....	B - 23